

DAFTAR PUSTAKA

- Apris A Timole, Rusli Abd Idji dan Rita Lakoro (2022) Kualitas pelayanan public dalam penyediaan air bersih di desa Bulontio Barat kecamatan Sumatra Kabupaten Gorontalo Utara.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pemasaran*. Malang :Bayumedia
- Arikunto, Suharsimi,. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:RinekaCipta
- Azwar, S. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bitner, Mary Jo and Valerie A. Zeithaml.1996.*Service Marketing*.Amerika:McGrawHill
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahyo Sasminto dan Adelvia
- Fitzsimmons, J. Mona and James A. Fitzsimmons.2004.Fourth Edition. *Service Management Operations, Strategy, and Information Technology*.Amerika :McGrawHill.
- Imam Hermawan dan Retnowati WD Tuti (2018) *Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Cikande*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks
- Kotler, Philip. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
- Moenir, AS. 2006. *Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta :PT.Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nabunome (2018) *Analisis kualitas pelayanan publik 9studi kepuasan pelanggan pada PLN- rayon Soe wilayah kerja puskesmas Tobu, kabupaten timor tengah selatan)*
- Nor Asiah dan Rahmi Hayati (2021) *Kualitas pelayanan pemasangan metode kontrasepsi jangka Panjang pada Wanita dilihat dari aspek responsiveness(ketanggapan) di desa Ampah dua kecamatan dusun tengah kabupaten barito timur*

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Silvia Ardayanti (2021) Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Dayeuhkolot kecamatan sagalaherang kabupaten subang
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : CV. Alfabeta.
- Thoha, Miftah,.2007. Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandi. 2004. Edisi Ke 4. Prinsip-prinsip Total Quality Service(TQS). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono Fandy 2018. Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Thoha, N.,2008. Kompetensi Plus. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2005. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.Edisi Baru. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto.2010. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar